

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA
BPJS DAN *NON* BPJS TERHADAP PELAYANAN
RAWAT INAP DI RSUD SURAKARTA**

SKRIPSI



Oleh :

CINDY REFFICA VIRGINT

C2013030

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH SURAKARTA
2020**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA
BPJS DAN NON BPJS TERHADAP PELAYANAN
RAWAT INAP DI RSUD SURAKARTA**

SKRIPSI

**Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan pada
Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas 'Aisyiyah
Surakarta**



Oleh :

CINDY REFFICA VIRGINT

C2013030

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH SURAKARTA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DAN *NON* BPJS TERHADAP PELAYANAN RAWAT INAP DI RSUD SURAKARTA

yang dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Keperawatan pada program Studi Sarjana Keperawatan Universitas 'Aisyiyah Surakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapat gelar kesarjanaan di lingkungan Universitas 'Aisyiyah Surakarta maupun di Perguruan Tinggi atau Instansi manapun. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas 'Aisyiyah Surakarta.

Surakarta, 14 Juni 2020

Cindy Reffica Virgint

C2013030

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas ‘Aisyiyah Surakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Cindy Reffica Virgint

NIM : C2013030

Jenis Karya : Skripsi

Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS dan *Non* BPJS Terhadap Pelayanan Rawat Inap di RSUD Surakarta

Dengan ini menyetujui dan memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty- Free Right*) kepada Universitas ‘Aisyiyah Surakarta atas karya ilmiah saya beserta perangkat yang ada didalamnya demi pengembangan ilmu pengetahuan Universitas ‘Aisyiyah Surakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama masih mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surakarta, 14 Juni 2020

(Cindy Reffica Virgint)

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DAN NON BPJS TERHADAP PELAYANAN RAWAT INAP DI RSUD SURAKARTA

Dinyatakan telah disetujui untuk diujikan pada ujian Skripsi Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas 'Aisyiyah Surakarta.

Surakarta, 11 Juni 2020


Pembimbing I

Pembimbing II



Riyani Wulandari, S.Kep.Ns, M.Kep

NIDN 0624087901



Wahyu Purwaningsih, M.Sc

NIDN 0007078201

Mengetahui

Kaprodi Sarjana Keperawatan



Anjar Nurrohmah, S.Kep.Ns.M.Kep

NIDN 0602128201

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul :

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DAN NON BPJS TERHADAP PELAYANAN RAWAT INAP DI RSUD SURAKARTA

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Keperawatan pada Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas 'Aisyiyah Surakarta.

Proposal Skripsi ini telah diujikan pada sidang ujian skripsi pada tanggal dan dinyatakan memenuhi syarat/sah sebagai Skripsi pada Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas 'Aisyiyah Surakarta.

Surakarta, 14 Juni 2020

Mengesahkan,

Penguji

1. Indarwati, S.K.M., M.Kes

NIDN. 0621076904



2. Riyani Wulandar, S.Kep.Ns, M.Kep

NIDN. 0624087901



3. Wahyu Purwaningsih, M.Sc

NIDN. 0007078201



Mengetahui
Kaprosdi Sarjana Keperawatan

Anjar Nurrohman, S.Kep.Ns, M.Kep
NIDN 0602128201



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, hidayat serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Paisean Pengguna BPJS dan *Non* BPJS Terhadap Pelayanan Rawat Inap di RSUD Surakarta”.

Penulis menyadari tidak akan mampu menyelesaikan Skripsi ini dengan baik tanpa dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW.
2. Ibu Riyani Wulandari, M.Kep selaku Rektor Universitas ‘Aisyiyah Surakarta.
3. Ibu Anjar Nurrohmah, S.Kep.Ns.,M.Kep selaku Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas ‘Aisyiyah Surakarta.
4. Ibu Eska Dwi P, M.Kep selaku sekretaris Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas ‘Aisyiyah Surakarta.
5. Ibu Riyani Wulandari, S.Kep.Ns., M.Kep. selaku dosen pembimbing I yang selalu memberikan bimbingan serta arahan dengan sabar sehingga penulisan proposal ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Ibu Wahyu Purwaningsih, M.Sc. selaku pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan serta arahan dengan sabar sehingga penulisan proposal ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Ibu Indarwati, M.Kes selaku penguji pertama yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan masukan pada penulisan proposal ini sehingga dapat selesai dengan baik.
8. Dosen Universitas ‘Aiyiyah Surakarta yang dengan sabar memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu di Universitas ‘Aisyiyah Surakarta.
9. Karyawan beserta jajaran staf Universitas ‘Aisyiyah Surakarta yang telah membantu dan menyediakan sarana prasarana guna mendukung kelancaran Skripsi.
10. Direktur RSUD Kota Surakarta yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

11. Bapak Agus Supriyanto dan Ibu Winarsih selaku orang tua saya, Reggy Vannisa Dewi selaku adik saya dan semua keluarga tercinta yang telah banyak memberikan perhatian, kasih sayang, masukan dan saran serta memberikan banyak dukungan spriritual dan materil dan senantiasa memberikan do'a dalam penyusunan Skripsi ini.
12. Teman-teman senasip dan seperjuangan di Universitas 'Aisyiyah Surakarta yang telah memberikan motivasi dan masukan dalam penyusunan proposal ini.
13. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena kesempurnaan itu hanya milik Allah SWT. Oleh karena itu, kritik dan saran yang menuju sempurnanya Skripsi ini senantiasa penulis harapkan. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Surakarta, 14 Juni 2020

Penulis

Cindy Reffica Virgint

C2013030